



Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

IBAL S.A.E.S.P OFICIAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DEL 12 JULIO DEL 2011 ESTATUTO ANTICORRUPCION PRIMER SEMESTRE 2015

JULIO DE 2015



Carrera 3 No. 1-04 Barrio La Pola. PBX (8)2756000 – FAX (8)2618982 – PQR. Av. 15 No. 6-48
Call Center Línea 116 – www.ibal.gov.co – email: sistemas@ibal.gov.co – Ibagué (Tolima)



Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. METODOLOGIA

4. EVALUACION

5. CONCLUSIONES

6. RECOMENDACIONES



Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 3908 -1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 del 12 de Julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, la cual en su artículo 76 reza: OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. “En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

En atención a lo anterior, esta oficina en cumplimiento de sus funciones de evaluación y verificación, establecidos en el artículo 12 literal i), de la ley 87 de 1983, luego realizar seguimiento aleatorio, a los PQR allegados a la empresa en el primer semestre de la vigencia 2015 realiza el presente informe.





Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



1. OBJETIVO

Realizar el Seguimiento y Evaluación, a los PQR allegados a la Empresa durante el primer semestre de la vigencia 2015, verificando la eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de los procedimientos, normas y demás actos administrativos internos que enmarcan la actuación, con el propósito de sugerir recomendaciones en procura del mejoramiento continuo, y a su vez dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011.

2. ALCANCE

Realizar seguimiento aleatorio a los PQR recepcionados en la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP – OFICIAL, durante el primer semestre de 2015, a través de los medios con los que cuenta la empresa para que el usuario realice sus PQR.

3. METODOLOGIA

Se evidencia el cumplimiento mediante la observación y revisión selectiva en los diferentes medios de recepción.

4. EVALUACION

4.1 SEGUIMIENTO OFICINA ATENCION AL CLIENTE, PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS (Art. 153 Ley 142/94)

Cuando el suscriptor y/o usuario, no se encuentra conforme con la facturación del mes de, respecto de la prestación del servicio y/o otra causa, presenta petición, queja y/o recurso ante la Oficina de Atención al Cliente y PQR, para lo cual, los Asesores de Servicios, deben registrar la solicitud a través del sistema Ibal, si es verbal, mediante el recibimiento de servicio (PQR), o si la petición o queja la realiza mediante escrito, se registra ante la Asesora de Servicios de información, con el fin de efectuar la radicación y establecer datos del cliente y proceder al reparto de la peticiones, control de términos y estado actuaciones.

Asignada las peticiones, el Analista Jurídico de PQR, inicia la actuación administrativa. La asesora de servicios de información una vez se surta el trámite gubernativo procede a enviar los correos, registrar en el libro radicador las respuestas de PQR, registradas las peticiones, realiza las notificaciones de las actuaciones administrativas de PQR, de conformidad con el Artículo 44 y 45 del C.C.A.





Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A.E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



A continuación se relaciona la información suministrada por la oficina de PQR durante el primer semestre de 2015 (Oficio del 08/07/15 radicado en esta oficina el 08/07/15):

PQR RECIBIDOS POR LA VENTANILLA ÚNICA

MES/ DIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
1	572	633	572	477	586	550	3390

EVACUADOS	2869
PENDIENTES	521

VERBALES RECIBIDOS POR EL FRONT

MES/ DIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
1	1438	389	594	1186	1219	1834	6660

EVACUADOS	4992
PENDIENTES	1668

Tiempo de contestación: 15 días hábiles.

4.2. SEGUIMIENTO PAGINA WEB

En la página web de la empresa <http://www.ibal.gov.co/>, se encuentra el link Peticiones, Quejas y Recursos, mediante el cual los usuarios pueden ingresar sus solicitudes, las cuales se direccionan al proceso de su competencia.





Certificado No. GP 074 - 1



Certificado No. SC5908-1



Certificado No. CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



PQR IBAL S.A E.S.P - OFICIAL - Google Chrome

www.ibal.gov.co/servicio/b...on.php?acc=1

PQR IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

Fecha: 2015-01-15 Hora: 07:18:38

Nombre Usuario
Dirección Usuario
Teléfono Usuario
Num. Matricula
Su E-mail
Descripción de su Petición ó Sugerencia

Enviar Sugerencia Cancelar

El Camarero Obligatorio

La Empresa verificará la información y se pondrá en contacto con usted, agradecemos su tiempo y colaboración, Cordialmente IBAL S.A E.S.P - OFICIAL

DE IBAGUÉ

DESINCENTIVO AL CONSUMO EXCESIVO DE AGUA

Resolución 695 de 2014

Información General

Caso de Aplicación

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Requisitos solicitud disponibilidad

Formato de solicitud disponibilidad

Solicitud matricula temporal

Peticiones, Quejas y Recursos

Indicadores de Gestión IBAL

Notificaciones P.Q.R

Propuestas Problemática Agua

Postulación Problemática Agua

Durante el primer semestre de la vigencia 2015, se recibieron 10 (diez) solicitudes por parte de usuarios, las cuales se direccionaron a las respectivas dependencias para su trámite por parte del área de sistemas.

4.3. SEGUIMIENTO CALL CENTER – LINEA 116

El objetivo del Call Center es registrar la información de los daños reportados vía línea 116, manteniendo estadísticas sobre las llamadas, la duración de las mismas, el daño, el tiempo de solución, los materiales utilizados y el personal empleado.

PROCESO DEL CALL CENTER

La gestión de las operadoras del Call Center se inicia en la sección **Reporte de Daños**, en donde se realizan las actividades de ingreso y administración de la información de los reportes de daños del call center.

Al momento de atender una llamada que ingresa por medio de la línea 116 la operadora tiene que verificar si la información ya pertenece a un reporte, esto se realiza por medio del formulario que está disponible en ésta sección, el cual nos permite ubicar reportes por: Estado del reporte, Nombre del Barrio, Dirección del Reporte, Número del Reporte y Fecha del Reporte.

Hecha la verificación del reporte y si éste EXISTE, al usuario que llama se le informa sobre el desarrollo del reporte, de lo contrario una vez finalizada la captura de la información en el formulario, el software genera un **Número de**





Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



Reporte, el cual se tiene que suministrar al usuario que llama para que él realice seguimiento a su reporte por medio de este número.

A continuación se relaciona cuadro resumen de los reportes generados por diferentes conceptos, por petición de los usuarios al Call Center en el primer semestre de la vigencia 2015:

COMPARATIVO DE REPORTES CALL CENTER

De : 2015-01-01 - A : 2015-06-30

SIN DEFINIR							
PETICIÓN	Pendientes	Informados	Confirmados	Solucionados	Finalizados	No Validos	Total
LLAMADA ERRADA	0	0	0	0	0	1	1
Subtotal	0	0	0	0	0	1	1

DIVISION TÉCNICA ACUEDUCTO							
PETICIÓN	Pendientes	Informados	Confirmados	Solucionados	Finalizados	No Validos	Total
DAÑO EN REO MATRIZ ACUEDUCTO	1	89	0	143	0	0	233
FUGA DOMICILIARIA ACUEDUCTO	1	355	0	899	0	0	1,055
ROBO DE MEDIDOR	0	2	0	30	0	0	32
FUGA DE MEDIDOR	1	56	0	108	0	0	165
GEOFONO EXTERNO	0	53	0	135	15	0	203
COMPRESOR	0	85	0	24	129	0	238
MANTENIMIENTO HIDRANTE	0	2	0	0	0	0	2
INSTALACION DE VÁLVULA	0	0	0	3	0	0	3
MANTENIMIENTO DE VÁLVULA	0	0	0	1	0	0	1
RETIRO DE ESCOMBROS	0	2	0	0	0	0	2
RECUPERACION EN RECEBO ACUEDUCTO	0	16	0	1	0	0	17
RECUPERACION EN ASFALTO ACUEDUCTO	0	7	0	1	0	0	8
RECUPERACION EN CONCRETO ACUEDUCTO	0	9	0	4	0	0	13
DAÑO EN LLAVE DE PASO	0	0	0	7	0	0	7
INSTALACION DE TAPA VÁLVULA	0	2	0	7	0	0	9
DAÑO RED MATRIZ 1" ACUEDUCTO	0	1	0	0	0	0	1
DAÑO RED MATRIZ 16" ACUEDUCTO	0	0	0	3	0	0	3
FUGA EN LA CALLE ACUEDUCTO	0	244	1	345	2	1	593
INSTALACION LLAVES DE PASO	0	5	0	13	0	0	18
EXCAVACION DE ACUEDUCTO	0	0	0	2	0	0	2
EMPALMES EN RED MATRIZ INSP. REDES	0	1	0	1	0	0	2
TAPONAMIENTO DOMICILIARIA	0	4	0	39	0	0	43
SIN SERVICIO ACUEDUCTO	0	1,416	0	14	1	0	1,431
ACOMETIDA NUEVA ACUEDUCTO	0	0	0	1	0	0	1
LAVADO DE RED ACUEDUCTO	0	0	0	1	0	0	1
GEOFONO MARCADO	0	0	0	2	0	0	2
GEOFONO - BARRIDO	0	1	0	3	0	0	4
REVISIÓN TÉCNICA ACUEDUCTO	0	13	0	1	0	0	14
VISITA TÉCNICA ACUEDUCTO	0	116	0	13	16	0	145
PROFUNDIZACION ACOMETIDA ACUEDUCTO	0	0	0	1	0	0	1
INSTALACION VENTOSA	0	0	0	7	0	0	7
CAMBIO DE ACOMETIDA ACUEDUCTO	0	0	0	1	0	0	1
BAJA PRESION	0	50	0	0	0	0	50
REALIZAR APIQUE	0	0	0	2	0	0	2
MANTENIMIENTO EN LA BOCATOMA	0	1	0	4	0	0	5
TAPONAMIENTO RED PRINCIPAL ACUEDUCTO	0	2	0	0	0	0	2
MANTENIMIENTO FILTROS EN TANQUE	0	0	0	2	0	0	2
CAMBIO DE VALVULA	0	1	0	4	0	0	5
BRIGADAS ACUEDUCTO	0	0	0	2	0	0	2
Subtotal	3	2,533	1	1,624	163	1	4,325





Certificado No.
GP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 -1

Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



4.4. SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES Y CORRESPONDENCIA EN GENERAL ALLEGADA A LA EMPRESA:

Se realizó seguimiento a las Peticiones Quejas y Reclamos y al cumplimiento de aplicación de términos durante el primer semestre de 2015. La auditoría se desarrolló, teniendo como base la selección de una muestra de las solicitudes dirigidas por los clientes/usuarios externos a la Empresa Ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, donde se evidencio:

- Se encontraron respuestas fuera de los términos legales de contestación, como los que se relacionan a continuación:

RADICADO	FECHA	DEPENDENCIA
15412	11/12/2014	Acueducto
15474	12/12/2014	Alcantarillado
15475	12/12/2014	Alcantarillado
15566	16/12/2014	Cartera
15831	23/12/2014	Cartera
0090	06/01/2015	Cartera
3778	06/04/2015	Alcantarillado
4092	13/04/2015	PQR
4211	15/04/2015	Secretaria General

Es importante mencionar que la selección de la muestra de las solicitudes, se realizó de conformidad con el alcance determinado; por lo que del Programa de correspondencia Camaleón PQR Gestión Documental y Ventanilla Única, que la Empresa tiene implementado se determinaron los radicados escritos que presentaron los usuarios.

- Se observó que una de las causas por las que más se presentan los P.Q.R. es por errores en lectura, actividad que realiza un contratista.

5. CONCLUSIONES

- Se evidencio que la página Web de la empresa se encuentra en actualización permanente, lo cual nos garantiza que los usuarios y/o grupos de interés mantengan informados de cualquier novedad.
- La ventanilla única se encuentra funcionando el programa camaleón para radicación de toda la documentación por diferentes tipos de reclamación que interponen los usuarios ante el IBAL.





Certificado No.
CP 074 - 1



Certificado No.
SC5908-1



Certificado No.
CO - SC - 5908 - 1

Empresa Ibaguerena de Acueducto y Alcantarillado
IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Nit: 800.089.809-6



6. RECOMENDACIONES

- Debido a la cantidad de trabajo por el aumento en las reclamaciones que se vienen presentando, los analistas no han realizado visitas a los usuarios para los desistimientos, por lo anterior se recomienda asignar una persona para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios archive los pliegos de cargos por Silencios Administrativos.
- Se sugiere que los procesos resuelvan las solicitudes dentro de los términos establecidos por las normas, de fondo, claras, precisas y de manera congruente con los requerimientos de los peticionarios.
- Se recomienda hacer un análisis acerca del volumen de reclamaciones que se vienen presentando por los diferentes conceptos de reclamación, debido a que en los últimos meses se han incrementado.
- Los responsables de cada proceso deben dar mayor importancia a los derechos de petición y/o solicitudes en general, con el fin de evitar sanciones a la empresa por incumplimientos.


OSCAR EDUARDO CASTRO MORERA
Jefe Asesor Control Interno